



Enquête auprès des entreprises

Étude de perception | L'achat public via Internet en Bretagne

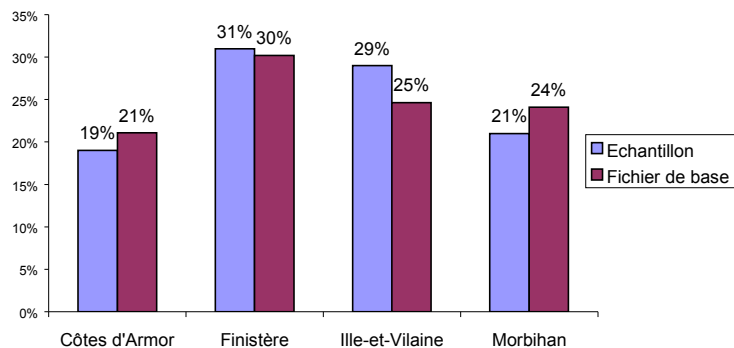




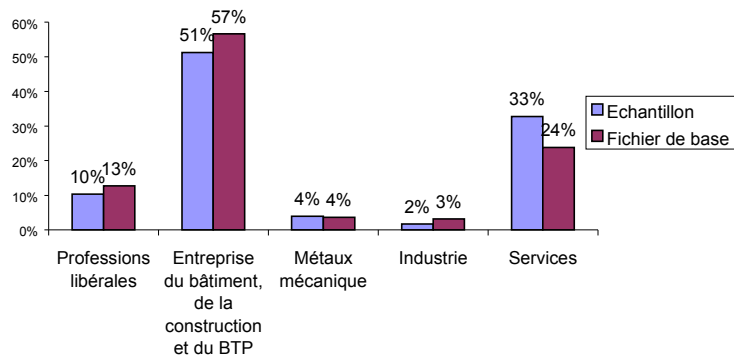
Description de l'échantillon

400 entretiens par téléphone ont été réalisés du **20 au 26 Février 2008** auprès des **entreprises bretonnes** répondant à des appels d'offres publics. La base du fichier est de 24 079 entreprises.

Département d'appartenance



Secteur d'activité



La description de l'échantillon nous informe sur les sociétés répondant aux appels d'offres publics parmi les activités sélectionnées

- ▶ Une part plus marquée des entreprises du département de **l'Ille et Vilaine** (29%) et du **Finistère** (31%).
- ▶ Un intérêt plus marqué pour les appels d'offres dans le **secteur des services** (33%)

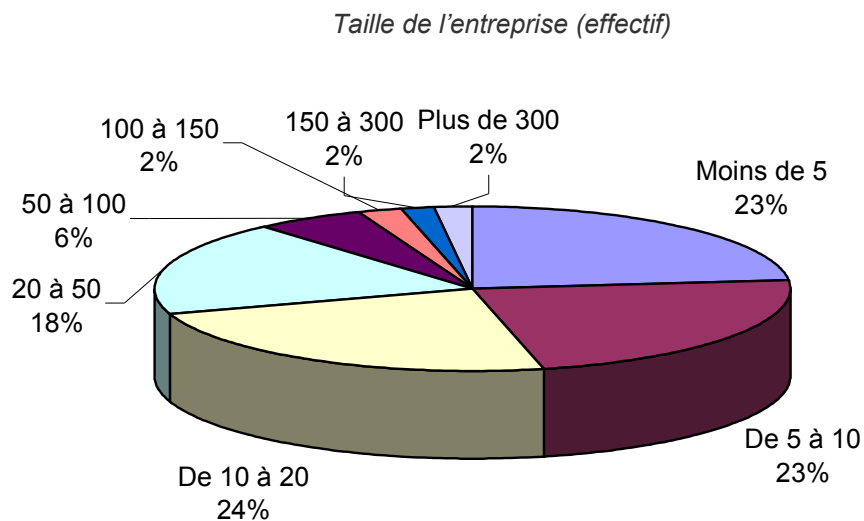


Description de l'échantillon

- ▶ Une entreprise sur deux a plus de 10 salariés.

Trois thèmes abordés dans cette enquête :

- ▶ Importance de l'achat public
- ▶ Pratique de l'achat public via Internet
- ▶ L'usage du mode dématérialisé



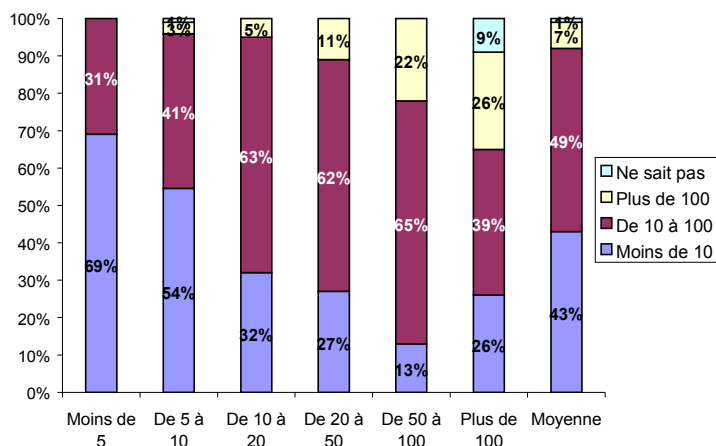


I. Les entreprises et l'achat public

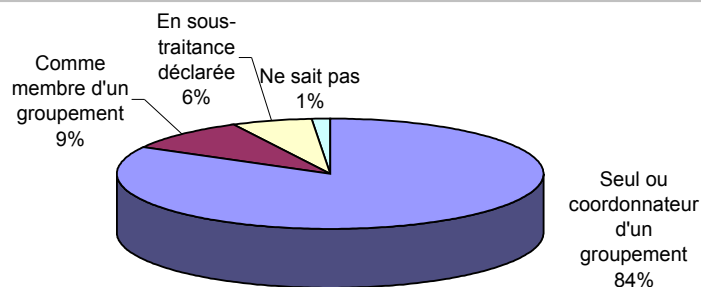


I. Volume de réponses aux appels d'offre

A combien d'appels d'offre publics répondez-vous par an (tous modes confondus) ?



Sous quel mode répondez-vous le plus souvent ?



Un volume de réponses lié à la taille de l'entreprise

- ▶ **43%** des entreprises interrogées répondent à **moins de 10 appels** d'offres publics par an. Ce pourcentage atteint **69%** pour les entreprises de **moins de 5 salariés**
- ▶ **25 %** des entreprises de **plus de 50 salariés** répondent à **plus de 100 appels** d'offres par an

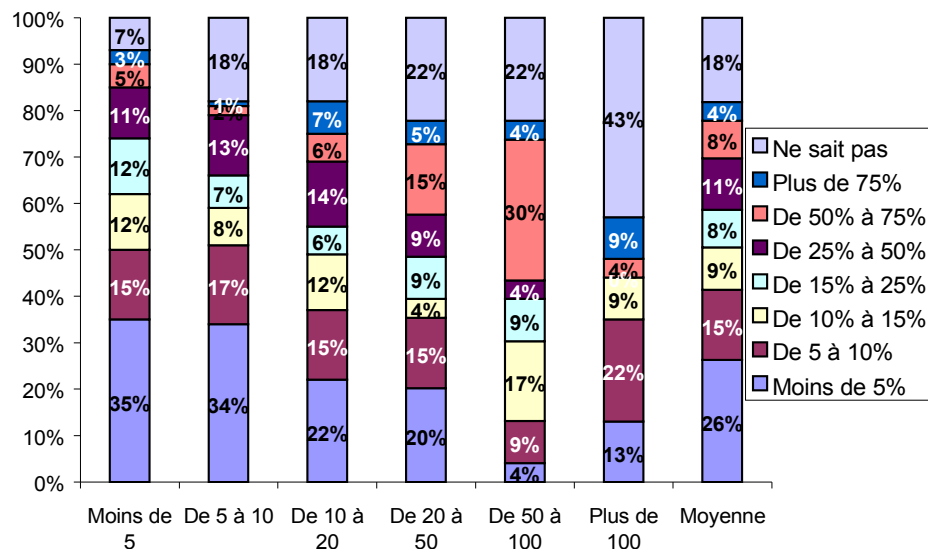
Plus de 8 entreprises sur 10 sont à l'initiative de la réponse à l'appel d'offres ou coordonnent la prestation

- ▶ Les entreprises de **moins de 5 salariés** sont plus souvent **membre d'un groupement (17%)** ou **sous-traitant (10%)**.



II. Poids dans le chiffre d'affaires

Quel % de chiffre d'affaires l'achat public représente pour votre entreprise ?

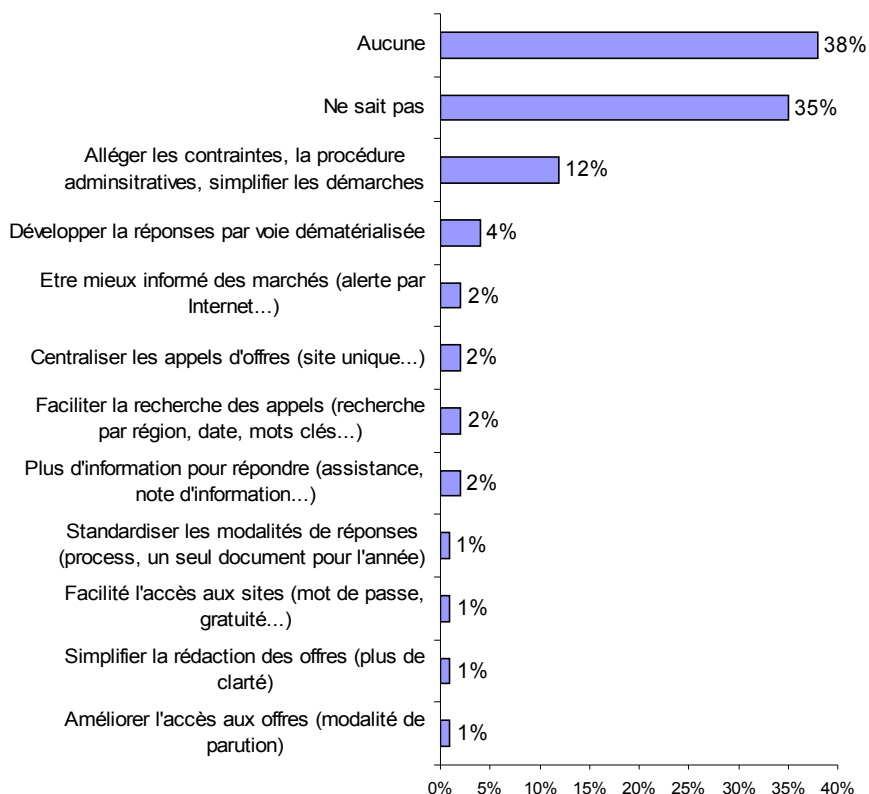


Un poids qui progresse avec la taille de l'entreprise

- ▶ **50%** des entreprises disent ne pas réaliser **plus de 15%** de leur CA grâce à la commande la publique.
- ▶ **35%** des entreprises de moins de 5 salariés ne réalisent **pas plus de 5%** de leur chiffre d'affaires grâce à la commande la publique.
- ▶ Ce pourcentage chute à **4%** pour les entreprises de 50 à 100 salariés.

III. Solutions pour faciliter l'accès à la commande publique

Quelles améliorations concrètes pourraient vous faciliter l'accès à la commande publique ? (question ouverte)



Un besoin de simplification des procédures

- ▶ **73%** des entreprises **n'ont pas d'attente particulière** pour faciliter leur accès à la commande publique.
- ▶ **12%** des entreprises souhaitent une simplification des procédures.
- ▶ **4%** espèrent le développement du mode dématérialisé.

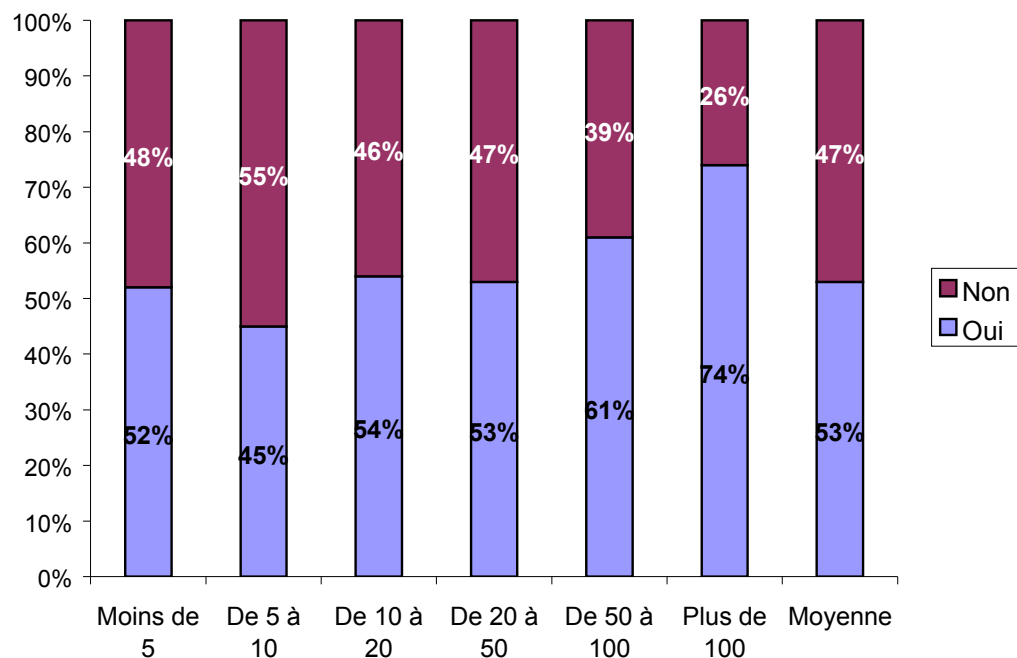


II. Les entreprises et l'achat public via Internet



I. Consultation sur Internet

Consultez-vous des sites sur Internet pour trouver des avis d'appel d'offres ?



Un usage qui est loin d'être généralisé

- ▶ **Plus d'une** entreprise **sur deux** utilisent **Internet** pour consulter des appels d'offres publics.
- ▶ Une pratique qui se généralise dans les entreprises de **plus de 50 salariés** (67%).
- ▶ Internet davantage utilisé dans les entreprises de **services** (75%) que dans le secteur de la **construction** (41%).

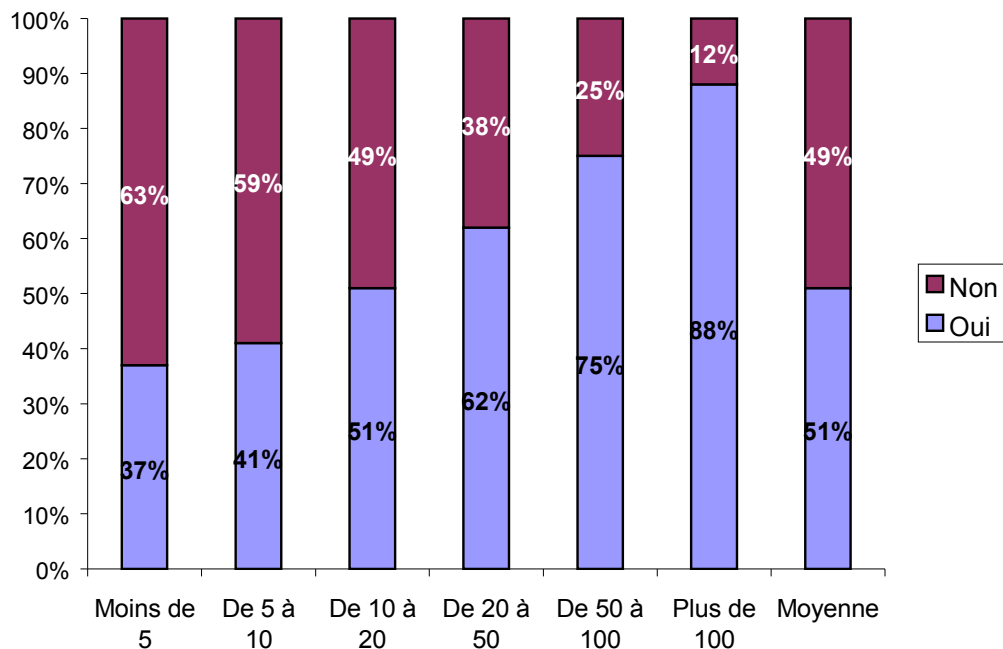
Une pratique corrélée à la présence du haut débit

- ▶ **54%** des entreprises disposant du haut débit consultent les offres publiques sur Internet contre 25% ne disposant pas du haut débit. Précisons que 96% des entreprises interrogées bénéficient du Haut Débit.



II. Téléchargement de DCE

Avez-vous tenté de télécharger des DCE (Dossier de Consultation des Entreprises) par Internet ?



Une pratique qui augmente avec la taille de l'entreprise

► **51%** des entreprises ont déjà téléchargé des DCE par Internet. Cette pratique reste davantage généralisée dans les **grandes entreprises** (82% des entreprises de plus de 50 salariés contre 39% dans les entreprises de moins de 10 salariés).

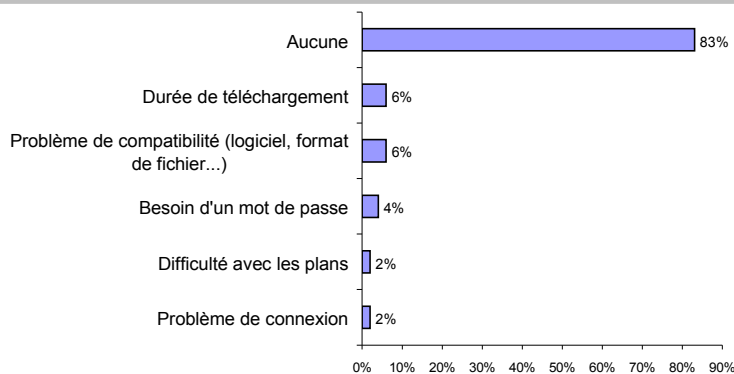
► Cette pratique reste plus marquée dans les entreprises de **services** (64%) mais reste faible auprès des **professions libérales** (28%).

92% des entreprises ayant tenté ce téléchargement **ont réussi et 91%** des entreprises ayant tenté ce téléchargement **souhaitent continuer à télécharger des DCE**. C'est le signe de l'intérêt de la démarche.

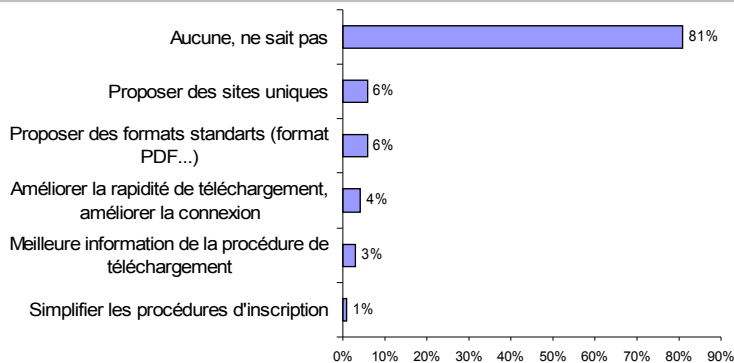


IV. Difficultés et solutions pour le téléchargement

Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? (question ouverte pour les entreprises ayant tenté un téléchargement)



Quelles seraient selon vous les améliorations à apporter ? (question ouverte pour les entreprises ayant tenté un téléchargement)



Très peu de difficultés rencontrées

- ▶ **6%** regrettent la **trop longue durée de téléchargement**.
- ▶ **6%** connaissent des problèmes de **compatibilité** de logiciel ou de format de fichier.

Quelques propositions d'amélioration :

- ▶ **6%** proposent de créer un site unique de téléchargement.
- ▶ **6%** préconisent l'usage de format standard ou universel (PDF).

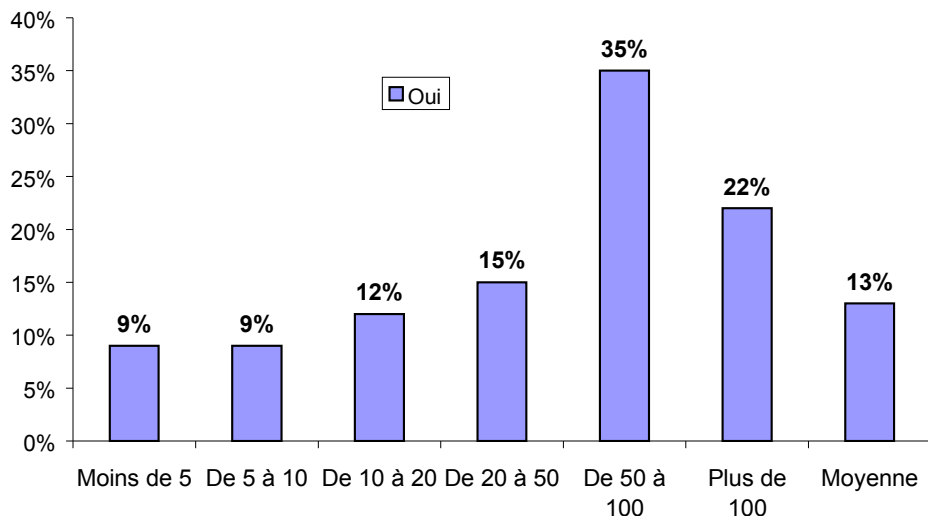


III. La réponse aux appels d'offres publics par voie dématérialisée



I. Réponse par voie dématérialisée

Avez-vous tenté de répondre à au moins un appel d'offres par voie dématérialisée (avec certificat de signature électronique) ?



13% des entreprises répondant à des appels d'offres ont déjà utilisé la voie dématérialisée

- ▶ Une **pratique** beaucoup plus marquée pour les entreprises de **plus de 50 salariés (28%)**.
- ▶ Une pratique plus importante dans le secteur **des services (20%)**.

84% des entreprises ayant tenté une réponse par voie dématérialisée ont réussi

76% des entreprises ayant tenté une réponse par voie dématérialisée pensent continuer

- ▶ **43%** des entreprises ayant échoué dans une réponse dématérialisée pensent recommencer.



II. Les difficultés rencontrées et solutions

Quelles éventuelles difficultés avez-vous rencontrées ?
(question ouverte)

Quelles seraient selon vous les améliorations à apporter pour répondre de façon dématérialisée à des appels d'offres ?
(question ouverte)

Difficultés rencontrées		Solutions préconisées	
Aucune	55%	Aucune	49%
Ne sait pas	41%	Ne sait pas	14%
Les problèmes techniques, d'envoi, d'accès au site, de clarté de l'information.	4%	Simplification de la procédure	19%
		Autres solutions : numéro d'assistance, des formations de l'Etat, disponibilité de certificat pour ordinateur Apple	6%

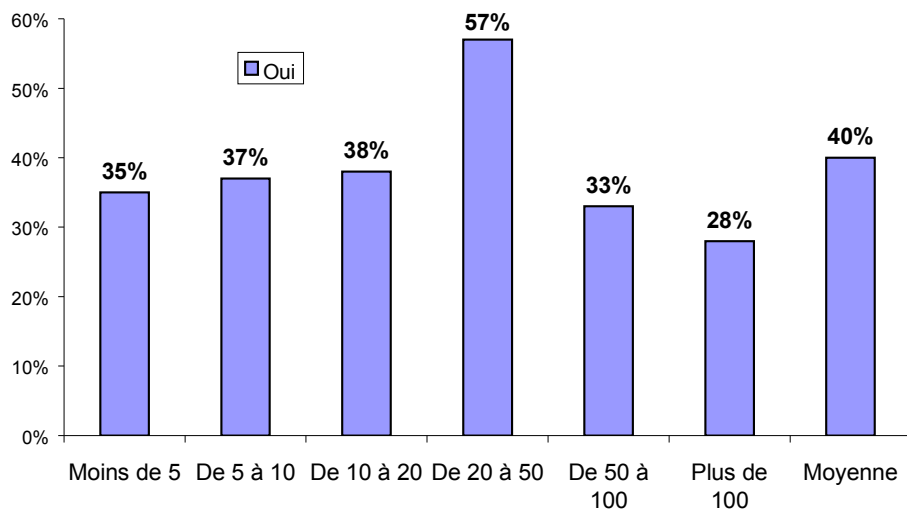
Un besoin de simplification des procédures

Même si 96% des entreprises n'ont pas souffert de véritables difficultés, ils sont quelques uns à soumettre des propositions d'amélioration notamment en terme de **simplification**



III. Les prochains utilisateurs

Pensez-vous répondre à court terme à un appel d'offres par voie dématérialisée ? (parmi les entreprises n'ayant jamais répondu par voie dématérialisée)



Une pratique qui devrait se développer dans tous les types d'entreprise

- ▶ **40%** des entreprises n'ayant jamais répondu par voie dématérialisée pensent le faire à court terme.
- ▶ Cette volonté s'observe pour **toutes les tailles d'entreprises** et de façon plus marquée pour les entreprises de 20-50 salariés. Catégorie qui pratique déjà fortement la dématérialisation.

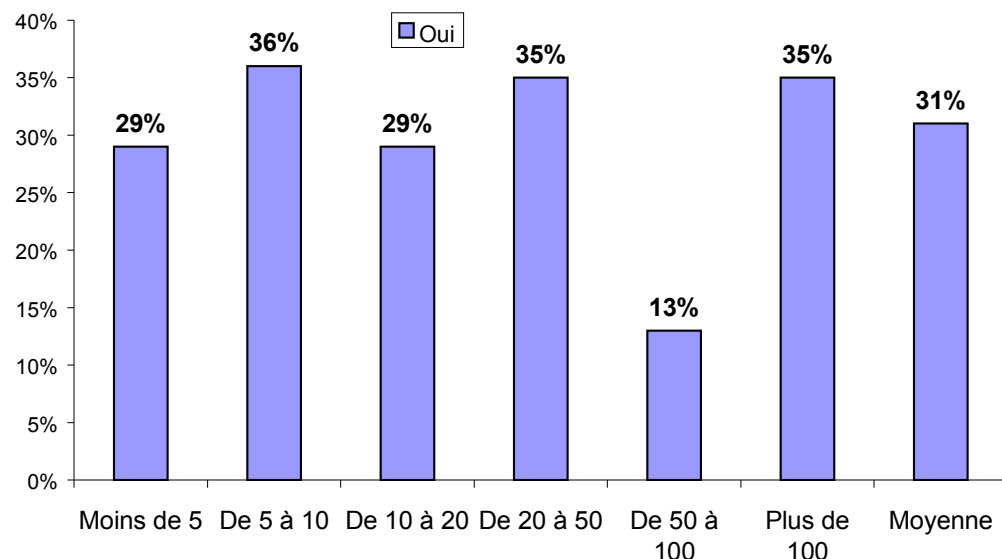


IV. Jugement de la dématérialisation



I. Les risques

Considérez-vous qu'une réponse dématérialisée sur le réseau Internet est plus risquée qu'une réponse papier habituelle ?



Des craintes persistantes pour près d'une entreprise sur trois

- ▶ **Un niveau d'appréhension très proche** quelque soit la taille de l'entreprise.

Les craintes formulées

- ▶ **Le manque de confiance dans Internet**
- ▶ Le manque de fiabilité.
- ▶ Le manque de sécurité, craintes du piratage.
- ▶ Les problèmes techniques.

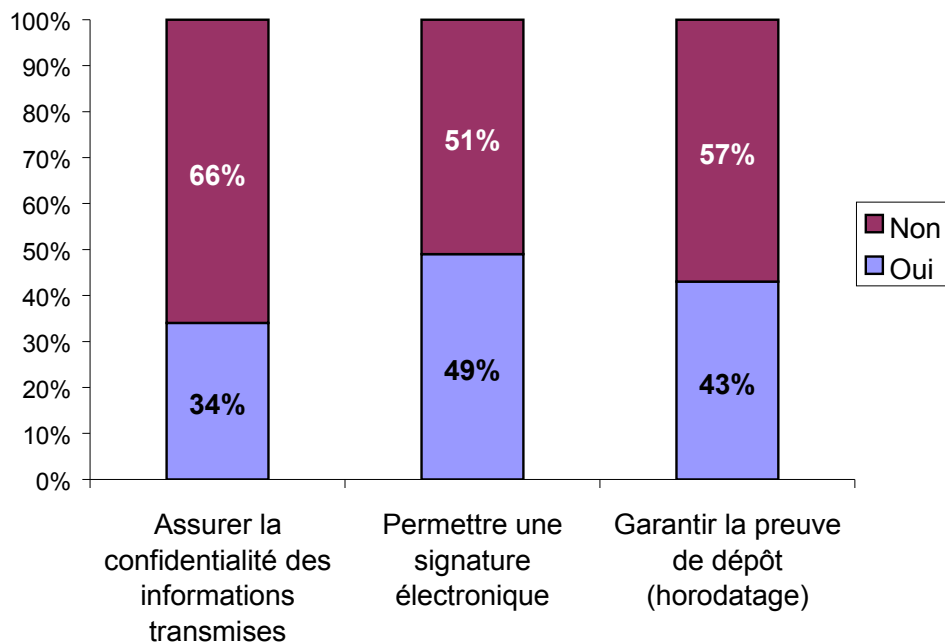
Les raisons de la confiance évoquées par environ 2 entreprises sur 3 :

- ▶ **« C'est sécurisé ».**
- ▶ « J'ai confiance dans Internet ».
- ▶ « Il n'y a pas de différence par rapport au papier ».
- ▶ « Il y a un accusé réception ».



II. La connaissance des services

Connaissez-vous les services qu'un portail d'achats peut offrir en matière de sécurité comme... ?



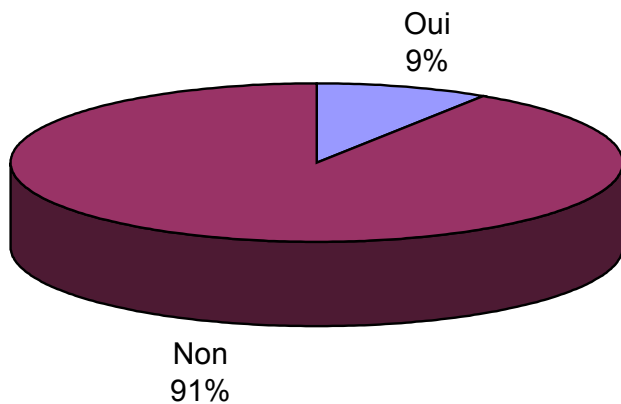
Un niveau de connaissance correct malgré une faible utilisation du mode dématérialisé

- ▶ La notion **de confidentialité** apparaît la **moins bien connue (34%)**.
- ▶ **Une entreprise sur deux** sait qu'elle peut utiliser **une signature électronique** (72% parmi celles qui en possèdent déjà une).
- ▶ **43%** des entreprises ont connaissance de la preuve du dépôt. Pourtant, 47% qui le savent considèrent néanmoins la dématérialisation comme plus risquée que le mode papier.



III. Date butoir imposée pour la dématérialisation

Savez-vous à quelle date un acheteur public pourra imposer une réponse à un marché par voie uniquement dématérialisée ?



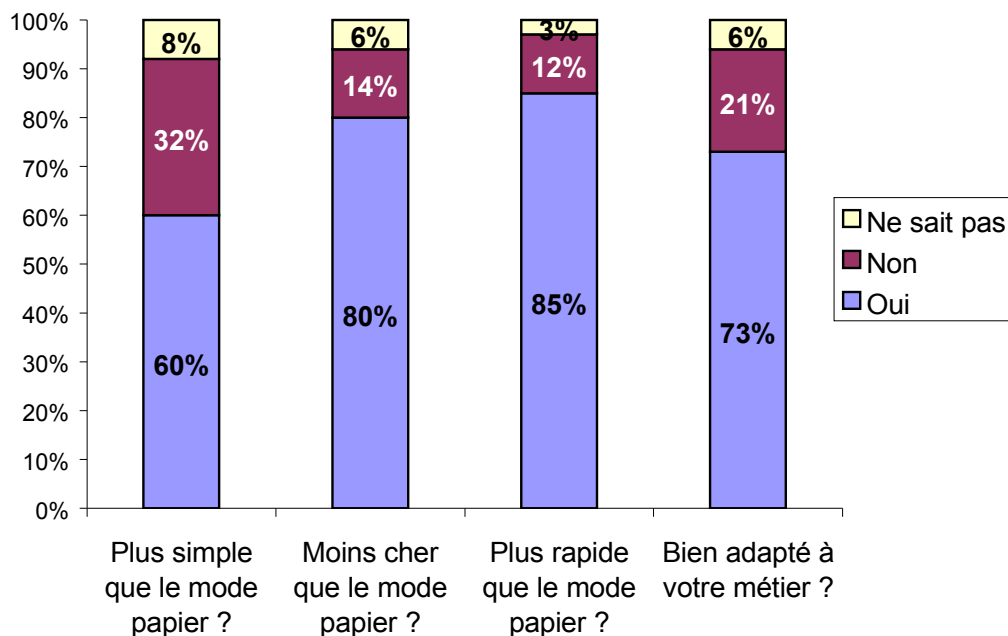
Une très faible connaissance de cette date butoir

- ▶ **Les entreprises du bâtiment** et de la construction sont les mieux informées sur cette **date (25%)**.
- ▶ **Aucune erreur sur la date** parmi les entreprises déclarant la connaître (2010).



IV. Evaluation du mode dématérialisé

Comment évaluez-vous le mode dématérialisé ?



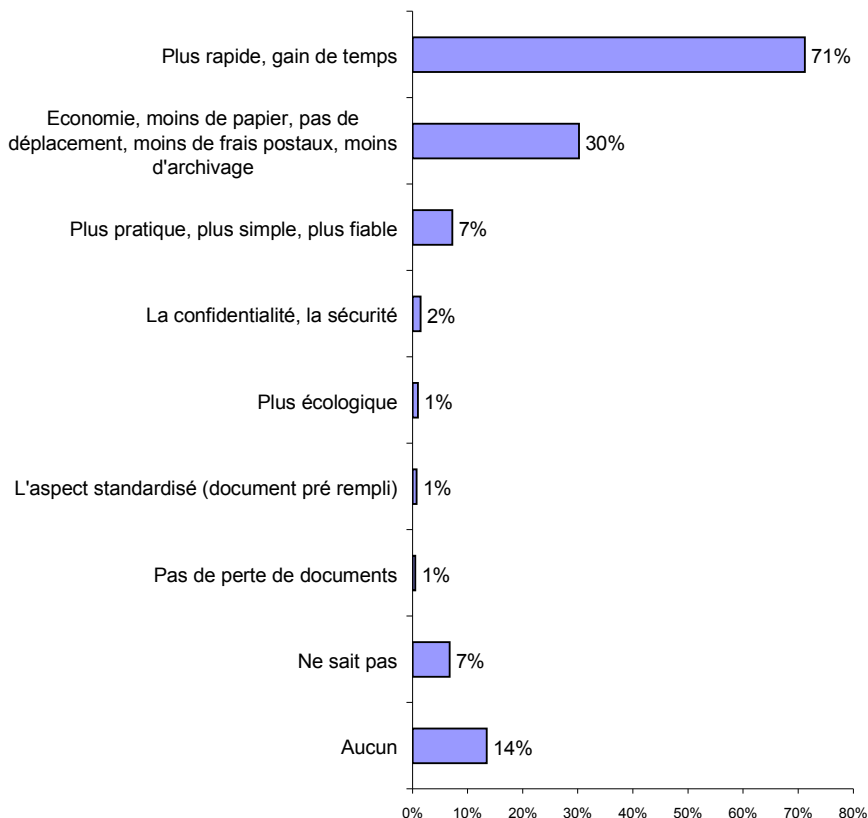
De nombreux avantages reconnus exceptée la simplicité :

- ▶ **73% à 85%** des entreprises jugent le mode dématérialisé plus rapide, plus économique et bien adapté à leur secteur d'activité.
- ▶ **La difficulté technique** (pour un tiers des entreprises) semble rester l'un des principaux freins à la généralisation du mode dématérialisé.



V. Les avantages de la dématérialisation

Quels sont pour vous les avantages du mode dématérialisé ?



8 entreprises sur 10 trouvent des avantages au mode dématérialisé :

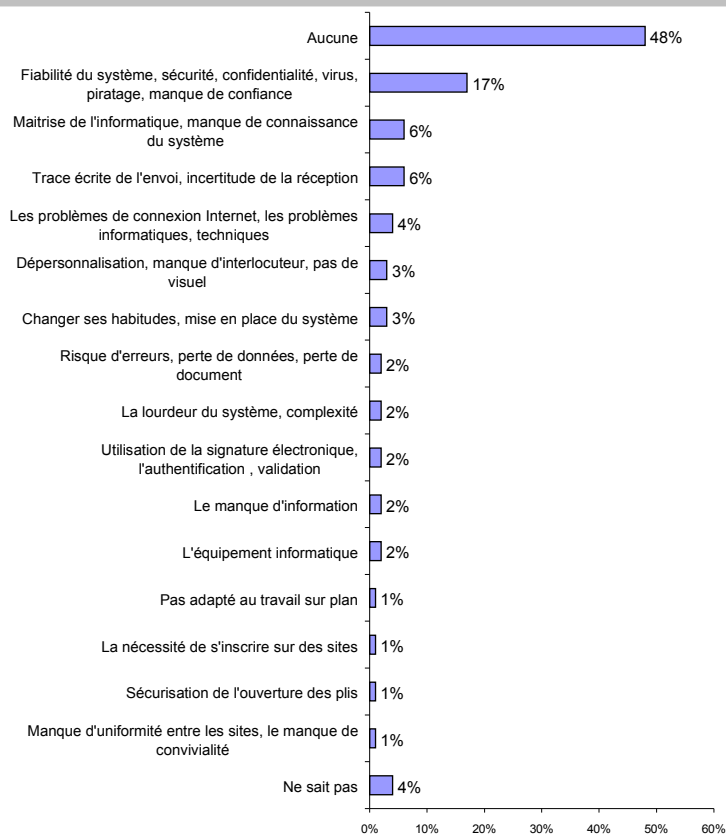
- ▶ **71%** citent le **gain de temps**.
- ▶ **30%** estiment pouvoir **faire des économies** sur de nombreux postes de dépenses (papier, impression, postes, déplacement...).
- ▶ **7%** évoquent la simplicité et la praticité de la procédure.

14 % des entreprises estime que le mode dématérialisé n'a aucun avantage



VI. Les inconvénients de la dématérialisation

Quelles sont vos principales réticences concernant le mode dématérialisé ?



Des réticences persistent pour plus d'une entreprise sur deux mais sont très variées :

- ▶ **17%** ont des craintes dans **le respect de la confidentialité** à travers Internet.
- ▶ **6%** avouent **leur manque de maîtrise de l'outil** pour être complètement serein dans la procédure.
- ▶ **6%** n'ont pas connaissance des procédures **d'accusé réception**.
- ▶ **4%** craignent ou subissent des **problèmes techniques**.
- ▶ **3%** regrettent la **dépersonnalisation** de la procédure.
- ▶ **3%** admettent la nécessité de **remettre en question leur mode de travail actuel**.

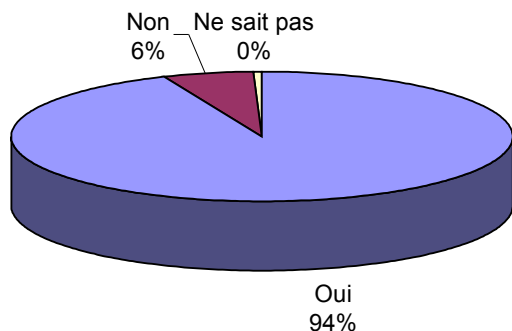


V. Équipement informatique



Equipement informatique

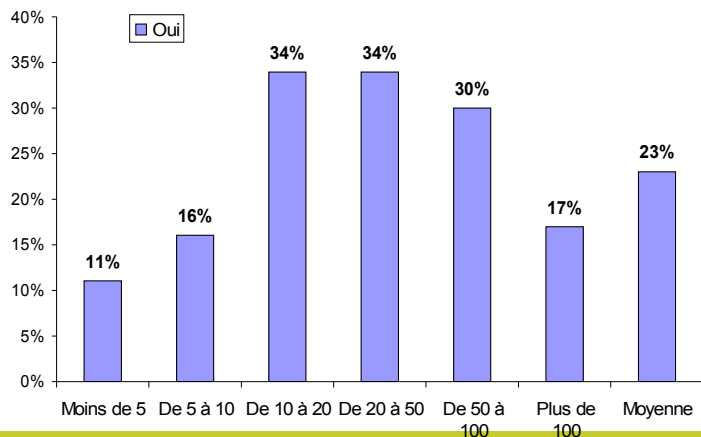
Disposez-vous d'un accès internet « Haut Débit » (ADSL...) ?



Une forte présence de l'Internet haut débit auprès des entreprises qui répondent à des appels d'offre

- ▶ Une présence sensiblement **plus faible** pour les entreprises du **Morbihan (89%)**.

Disposez-vous déjà d'un certificat de signature électronique ?



Près d'une entreprise sur quatre dispose d'un certificat de signature électronique et notamment :

- ▶ Les entreprises de plus de **10 salariés**.
- ▶ Les entreprises de la **construction (29%)**



Synthèse



Synthèse

- ▶ Les entreprises de moins de 10 salariés **répondent à moins de 10 appels d'offres par an**
- ▶ **53%** des entreprises interrogées **consultent des appels d'offres publics sur Internet**. 51% télécharge des DCE sur Internet . Une pratique qui augmente avec la taille de l'entreprise.
- ▶ **13%** des entreprises bretonnes répondant à des appels d'offre publiques le font **par voie dématérialisée** (jusqu'à 35% pour les entreprises de plus de 50 salariés). **Très peu de difficultés rencontrées** dans ces pratiques.
- ▶ **31%** des entreprises estiment que le mode dématérialisé est **plus risqué que le mode papier**.
- ▶ **Plus 75% des entreprises accordent plus d'avantages au mode dématérialisé qu'au mode papier (économie, rapidité, adaptation à l'activité)**. Reste à simplifier sa procédure pour 40% des entreprises.
- ▶ **Près d'une entreprise** sur deux connaît les services proposés par les portails d'achat (confidentialité, signature électronique, preuve du dépôt) alors même qu'elles n'en profitent pas actuellement.
- ▶ **Seul 9% des entreprises interrogées ont connaissance de la date butoir de 2010 qui permettra aux collectivités d'imposer le mode dématérialisé pour la réponse aux appels d'offres publics.**



Les enjeux

